

Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembangunan Kluster Ekonomi Berbasis Kopi terhadap Kepuasan Petani dan Pemangku Kepentingan Lainnya di Kabupaten Bondowoso

Effect of Service Quality on Coffee Based Economic Cluster Development on Farmers and other Stakeholders Satisfaction in Bondowoso District

Lya Aklimawati^{1*)}, Djoko Sumarno¹⁾, dan Surip Mawardi¹⁾

¹⁾Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Indonesia, Jl. PB. Sudirman No. 90, Jember, Indonesia

^{*)}Corresponding author: lya.akli@gmail.com

Abstrak

Pertumbuhan ekonomi wilayah perlu ditingkatkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya lokal antara lain melalui pendekatan pengembangan kluster ekonomi. Salah satu kluster ekonomi rakyat yang dikembangkan di Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur, adalah berbasis pada perkebunan kopi. Pembangunan kluster ekonomi berbasis kopi ini pada awalnya didasari oleh permasalahan di tingkat petani terkait produksi dan mutu kopi biji yang rendah serta sistem pemasaran yang kurang efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembina dalam pembangunan kluster ekonomi berbasis kopi terhadap kepuasan petani dan pemangku kepentingan lainnya. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara observasi langsung dan wawancara yang meliputi 5 dimensi kepuasan yaitu keterwujudan (*tangible*), keterandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*), dan tenggang rasa (*emphaty*). Data yang digunakan dalam penelitian berupa data primer dan data sekunder. Responden penelitian berjumlah 47 responden, yaitu 5 staf perbankan, 5 petugas dinas perkebunan, 2 staf perusahaan kehutanan, dan 35 petani kopi yang dipilih berdasarkan metode *convenience sampling*. Analisis data menggunakan analisis korelasi dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keeratan hubungan antardimensi kualitas pelayanan bervariasi dari lemah sampai dengan kuat. Kepuasan petani dan pemangku kepentingan dalam pengembangan kluster ekonomi berbasis kopi dipengaruhi secara nyata oleh dimensi keterwujudan, sedangkan dimensi keterandalan, ketanggapan, keterjaminan dan tenggang rasa tidak berpengaruh.

Kata kunci: kepuasan, petani, pemangku kepentingan, kualitas pelayanan, kluster ekonomi, kopi

Abstract

Economic cluster approach can be used to enhance economic growth of a region by optimizing local resources. Coffee is one of plantation commodity which is developed in Bondowoso district through economic cluster model. Low quality coffee beans and inefficiency marketing system were the basic problems at farmer level that pushed for developing economic coffee cluster. The aim of this research was to analyze the effect of service quality on economic coffee cluster development toward farmers and stakeholders satisfaction. This research was carried out at Bondowoso District, East Java. Direct observation

and interviews coffee farmers and stakeholders using closed questions was conducted in this study. Data collected consisted of primary and secondary data. The number of respondents were 47 stakeholders consisted of 5 bank officers, 5 officers from district plantation service, 2 officers from forestry company and 35 farmers. Respondens selection was based on convenience sampling method. Primary data was analyzed by using correlation and multiple linear regression analysis. The result showed that the relationship between dimensions of service quality with each other varies from weak to strong. Stakeholders satisfaction (included farmers) on economic coffee cluster implementation was influenced significantly by tangible. While reliability, responsiveness, assurance and empathy had no effect on stakeholders satisfaction.

Keywords: *satisfaction, farmer, stakeholder, service quality, economic cluster, coffee*

PENDAHULUAN

Pengembangan wilayah melalui pendekatan klaster saat ini telah banyak dilakukan di beberapa daerah yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya lokal (Lestari, 2010). Pendekatan klaster merupakan salah satu strategi pembangunan yang efektif dan efisien dalam mengembangkan potensi sumber daya lokal agar dapat tercipta ekonomi wilayah yang mandiri secara berkelanjutan. Pada prinsipnya, pendekatan klaster dirancang untuk mengatasi permasalahan terkait rendahnya daya saing perekonomian di suatu daerah yang ditandai dengan kurang terserapnya arus investasi dan subsidi, baik dari pemerintah maupun pihak swasta. Oleh sebab itu, pendekatan klaster sebaiknya diarahkan pada pengembangan produk-produk unggulan yang memiliki manfaat besar dalam pemasukan pendapatan daerah (Nusantoro, 2011).

Penentuan produk-produk unggulan daerah dapat berasal dari sektor migas maupun sektor non-migas. Dalam kajian ini, produk unggulan yang dijadikan obyek penelitian adalah produk hasil perkebunan,

khususnya kopi. Komoditas kopi termasuk salah satu produk ekspor yang memberikan *multiplier effect* cukup besar bagi perekonomian wilayah, sehingga pengembangannya akan sejalan dengan konsep pertumbuhan wilayah melalui pemodelan berbasis ekspor (Siagian & Santoso, 2013). Meskipun komoditas kopi memiliki potensi besar dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi, tetapi masih banyak permasalahan dalam sistem agribisnis kopi yang terjadi di lapangan. Masalah mendasar yang sering dijumpai adalah rendahnya produksi, mutu dan kurangnya efisiensi sistem pemasaran kopi (Mawardi *et al.*, 2006).

Rendahnya produksi dan mutu kopi biji pada umumnya disebabkan oleh berbagai faktor yang meliputi kurangnya pengetahuan kultur teknis budidaya dan pengolahan hasil, desakan kebutuhan ekonomi, keadaan keamanan dan sebagainya. Perlu diketahui bahwa sebagian besar hasil produksi masih dalam bentuk kopi asalan dengan mutu yang tergolong rendah karena sekitar 96% pengusaha kopi di Indonesia didominasi oleh perkebunan rakyat (Kustiari, 2007). Selain itu, sistem tataniaga kopi masih dihadapkan pada kendala terkait akses pasar yang terbatas dan rantai pemasaran kopi yang relatif panjang, sehingga akan mempengaruhi

variasi harga yang diterima petani (Drajat & Herman, 2009). Dengan mendasarkan pada permasalahan tersebut, diseminasi model klaster ekonomi berbasis kopi dipandang merupakan salah satu cara pemecahan masalah produksi, mutu dan pasar dengan mengaitkan beberapa bentuk kelembagaan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan saling menyatu membentuk sistem agribisnis berbasis kopi.

Salah satu wilayah yang telah mengimplementasikan model klaster ekonomi berbasis kopi adalah Kabupaten Bondowoso, karena daerah ini termasuk sentra produksi kopi (khususnya kopi Arabika) penting di Jawa Timur. Perancangan model klaster ekonomi ini dilakukan pada tahun 2010 dengan mendasarkan pada konsep Model Kemitraan Bermediasi (MOTRAMED) yang dikembangkan oleh Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Indonesia. Pada tahun 2011, model ini telah diimplementasikan dengan berbagai kegiatan pelayanan (sektor jasa) terkait: (i) pendampingan secara intensif mengenai teknis budidaya kopi sesuai GAP (*good agricultural practices*); (ii) pengolahan kopi sesuai SOP (*standard operational procedure*); dan (iii) pembangunan kemitraan dengan eksportir. Kegiatan-kegiatan tersebut pada prinsipnya akan memberikan nilai tambah pada produk kopi yang dihasilkan petani (Sumarno *et al.*, 2009).

Dalam rangka evaluasi awal introduksi model, perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja program pembangunan klaster ekonomi berbasis kopi dengan memperhatikan harapan dan kebutuhan para pemangku kepentingan terkait. Dalam penelitian ini, kinerja diterjemahkan dalam atribut-atribut kualitas pelayanan yang membentuk kepuasan pemangku kepentingan. Nilai kepuasan pemangku kepentingan merupakan faktor penting di dalam keberlanjutan pelaksanaan model karena kepuasan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas

pemangku kepentingan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembina dalam pembangunan klaster ekonomi kopi terhadap kepuasan petani dan pemangku kepentingan lainnya, sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan terhadap kinerja model klaster ekonomi kopi.

METODOLOGI

Penelitian dilakukan di Kabupaten Bondowoso dari bulan Juni sampai Juli 2014. Penentuan lokasi survei dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa Kabupaten Bondowoso termasuk sentra produksi kopi dan telah mengimplementasikan model klaster ekonomi berbasis kopi. Responden yang diambil adalah pemangku kepentingan yang terlibat dalam pembangunan klaster ekonomi berbasis kopi di Bondowoso, dan petani kopi.

Model Klaster Ekonomi Berbasis Kopi di Kabupaten Bondowoso melibatkan 7 pihak yang dapat disebut sebagai pembina yang saling berkomitmen dengan membentuk suatu kesepakatan berupa kontrak kerjasama (MoU) dalam pengembangan agribisnis kopi. Ketujuh pihak yang menandatangani kontrak kerjasama tersebut meliputi Bank Indonesia Jember, Dinas Kehutanan dan Perkebunan Bondowoso, PT. Indokom Citra Persada, Perum Perhutani KPH Bondowoso, Asosiasi Petani Kopi Bondowoso, Bank Jatim Cabang Bondowoso dan Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Indonesia (Puslitkoka). Sasaran utama pembangunan model klaster ekonomi ini adalah petani kopi yang bertindak sebagai penerima manfaat sehingga pemangku kepentingan lainnya bertindak untuk memfasilitasi kegiatan usahatani yang dilakukan petani. Kepuasan petani kopi akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa yang diberikan mediator (Puslitkoka) dan fasilitator (pemangku kepentingan lainnya)

sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh petani. Di lain pihak, fasilitator juga turut menilai kinerja kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pembina dalam membangun model klaster ekonomi berbasis kopi tersebut. Pengukuran kepuasan pemangku kepentingan ini dilakukan dengan pendekatan model *Servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemangku kepentingan. Kepuasan pemangku kepentingan tersebut mencerminkan hasil kumulatif dari kualitas pelayanan.

Model *Servqual* pada prinsipnya digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai kualitas jasa (layanan) yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pemangku kepentingan. Model ini juga dapat memperlihatkan kemampuan penyedia jasa (layanan) dalam memenuhi harapan pemangku kepentingan. Harapan pemangku kepentingan tersebut dijabarkan dalam kualitas pelayanan yang mempunyai 5 dimensi. Menurut Zeithaml *et al.* cit Johnston (1995), dimensi kualitas pelayanan yang merupakan wujud dari harapan pemangku kepentingan dapat diklasifikasikan dalam 5 dimensi sebagai berikut yakni *tangible* (keterwujudan), *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keterjaminan), dan *emphaty* (tenggang rasa).

Melalui kelima dimensi tersebut, akan dapat diketahui karakter pemangku kepentingan yang berupa tingkat kepuasan, persepsi, keinginan dan kebutuhan terhadap pembangunan klaster ekonomi berbasis kopi. Kinerja dari dimensi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi dan bahkan di atas harapan, akan memberikan kepuasan bagi para pemangku kepentingan. Sebaliknya, pemangku kepentingan akan merasa kecewa apabila kinerja kualitas pelayanan belum sesuai atau berada di bawah harapan. Kepuasan pemangku kepentingan memiliki

arti penting bagi penyedia jasa, karena diharapkan mampu menciptakan pelanggan tetap (*captive customers*) dan memberitahukan kepada pihak lain terkait keuntungan dari jasa yang ditawarkan (*word of mouth*) (Zeithaml *et al.*, 1993).

Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan melakukan observasi langsung di lapangan. Metode survei ini dipilih dengan pertimbangan bahwa adanya keterbatasan waktu dan biaya, serta kesesuaian karakteristik responden terhadap tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara langsung dan penyebaran kuesioner kepada 5 staf BI Jember, 5 petugas Dishutbun Bondowoso, 2 staf Perum Perhutani dan 35 petani. Penentuan responden tersebut menggunakan pendekatan *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling* (pemilihan responden berdasarkan kemudahan). Pemilihan metode ini ditujukan untuk memberikan kemudahan dan kebebasan bagi peneliti dalam memilih responden yang paling cepat dan mudah untuk diwawancarai. Data primer dan informasi yang digali pada saat survei adalah penilaian pemangku kepentingan terhadap kualitas pelayanan pembina yang ditawarkan dalam program pembangunan klaster ekonomi berbasis kopi berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya. Data primer yang diambil untuk menilai kualitas pelayanan dalam pembangunan klaster ekonomi kopi, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Keterwujudan), dengan butir pertanyaan:
 - (1) Terwujudnya jalinan kemitraan antara kelompok tani dengan eksportir dengan mediasi fasilitator;
 - (2) Terbentuknya kelompok tani yang kuat dan mampu

berjalan dengan baik; (3) Ketersediaan pengetahuan, teknologi pengolahan dan teknis budidaya kopi; (4) Ketersediaan modal kerja; dan (5) Kompetensi dan kepribadian pelatih/pendamping dalam memberikan pelayanan.

b. *Reliability* (Keterandalan), dengan butir pertanyaan:

(6) Peningkatan mutu dan harga kopi di tingkat petani; (7) Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan; (8) Perbaikan akses pasar; (9) Peningkatan pengetahuan dan keterampilan petani; dan (10) Perubahan perilaku petani untuk menjalankan usahatani berorientasi agribisnis.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan), dengan butir pertanyaan:

(11) Kecepatan pendamping/pembinan/mediator dalam menanggapi permintaan; (12) Perhatian Pemerintah terkait pengembangan bisnis kopi; (13) Tanggapan pendamping secara cepat terhadap segala keluhan petani; (14) Tanggapan positif dan komitmen para petani; dan (15) Tanggapan mitra bisnis terhadap masalah petani.

d. *Assurance* (Keterjaminan), dengan butir pertanyaan:

(16) Jalinan komunikasi yang baik di antara pemangku kepentingan; (17) Konsistensi dalam penerapan prosedur operasional standar (standard operational procedure/SOP) produksi; (18) Keefektifan pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP produksi; (19) Penyegaran pembinaan sumberdaya manusia (SDM) petugas dinas dan petani; dan (20) Peningkatan produktivitas tanaman.

e. *Emphaty* (Tenggang rasa), dengan butir pertanyaan:

(21) Dukungan tokoh masyarakat setempat; (22) Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan permasalahan pemangku kepentingan;

(23) Semangat gotong royong dalam masyarakat; (24) Pertukaran ilmu dan pengalaman antar petani dan/atau pengurus unit pengolahan hasil; dan (25) Timbulnya rasa saling menghormati antarpemangku kepentingan.

Sementara itu, data sekunder yang digunakan adalah data-data statistik luas perkebunan kopi dan rencana strategi dari pemangku kepentingan yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia dan instansi terkait.

Metode Analisis

Data penelitian diperoleh dari penilaian pemangku kepentingan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diterjemahkan dalam 25 atribut. Setiap dimensi terdiri atas 5 atribut yang diwujudkan dalam bentuk pertanyaan. Dalam menilai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pemangku kepentingan, peneliti menggunakan skala likert yang terdiri atas lima pilihan jawaban dengan kisaran skala 1 (tidak penting atau tidak puas) sampai skala 5 (sangat penting atau sangat puas). Selanjutnya, data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif maupun analisis statistik.

Sebelum pengujian terhadap hipotesis penelitian, diperlukan pengujian instrumen-instrumen pembentuk dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diwujudkan dalam kuesioner. Pengujian instrumen ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan kriteria-kriteria yang dijelaskan pada metode penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas pada dasarnya digunakan untuk menguji apakah instrumen memiliki ketepatan atau kecermatan dalam melakukan pengukuran. Valid tidaknya suatu instrumen

dapat dilihat dari kemampuan instrumen tersebut dalam mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *bivariate Pearson (Pearson Product Moment)*. Butir-butir pertanyaan dikatakan valid apabila terdapat korelasi yang positif dan nilai korelasi r lebih besar dari 0,30. Selain itu, penentuan valid tidaknya butir pertanyaan dapat pula dilihat dari nilai *Corrected Item–Total Correlation* yang terdapat pada output SPSS lebih besar dari 0,30 (Ghozali, 2005).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas hasil pengukuran apabila pengukuran dilakukan secara berulang. Kuesioner dikatakan dapat dipercaya apabila kuesioner yang dicobakan secara berulang pada kelompok yang sama akan mendapatkan data yang cenderung tidak berbeda. Dalam mengukur reliabilitas instrumen, metode pengujian yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Menurut Nunnally *cit.* Panayides (2013), variabel dikatakan dapat dipercaya apabila nilai *Cronbach's Alpha* minimum sebesar 0,70. Uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* ini akan dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS for Windows versi 17.0 sehingga dapat mempercepat waktu penelitian.

Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda

Analisis korelasi dapat ditujukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dan sekaligus memperlihatkan arah hubungan serta seberapa erat hubungan kedua variabel tersebut. Dengan demikian, analisis korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan linier antara dua variabel. Untuk menganalisis koefisien korelasi antar variabel bebas, digunakan uji *Rank Spearman*. Menurut Sugiyono *cit.* Rohman (2012),

interpretasi dari nilai koefisien korelasi yang diperoleh, ditunjukkan pada Tabel 1.

Sementara itu, analisis regresi merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, dan sekaligus menunjukkan besaran dan arah pengaruh tersebut. Dalam penelitian ini, analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan pemangku kepentingan
b_0	: Intersep
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	: Koefisien regresi
X_1	: <i>Tangible</i> (Keterwujudan)
X_2	: <i>Reliability</i> (Keterandalan)
X_3	: <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
X_4	: <i>Assurance</i> (Keterjaminan)
X_5	: <i>Emphaty</i> (Tenggang Rasa)

Uji Asumsi Klasik

Model regresi berganda dapat dikatakan sebagai model yang baik apabila model tersebut memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Model regresi yang bersifat BLUE dapat dicapai apabila memenuhi uji asumsi klasik. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Autokorelasi

Dalam asumsi OLS klasik, diasumsikan bahwa residual bersifat independen antara satu dengan yang lainnya. Uji korelasi serial dalam penelitian ini menggunakan uji *Breusch Godfrey Lagrange Multiplier* (BGLM). Apabila nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka terjadi autokorelasi.

Tabel 1. Interpretasi nilai koefisien korelasi

Table 1. Interpretation of coefficient of correlation

Interval koefisien <i>Coefficient interval</i>	Tingkat hubungan <i>Relationship</i>
0.00 – 0.199	Sangat lemah (<i>Very weak</i>)
0.20 – 0.399	Lemah (<i>Weak</i>)
0.40 – 0.599	Sedang (<i>Moderate</i>)
0.60 – 0.799	Kuat (<i>Strong</i>)
0.80 – 1.000	Sangat kuat (<i>Very strong</i>)

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas, dilakukan dengan menggunakan metode *White Heteroscedasticity Test*. Ada tidaknya heteroskedastisitas diketahui dengan melihat probabilitasnya terhadap derajat kepercayaan 5%. Apabila nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan dengan melihat koefisien korelasi antar variabel independen, apabila nilainya lebih dari 0,8 maka dapat disimpulkan terjadi multikolinearitas yang serius.

Terlihat bahwa *Corrected Item–Total Correlation* pada setiap atribut memiliki nilai lebih besar dari 0,30, sehingga dapat dikatakan atribut-atribut kualitas pelayanan valid untuk digunakan. Secara lebih rinci hasil pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Setelah dilakukan pengujian validitas terhadap keseluruhan atribut, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas atribut-atribut kualitas pelayanan yang dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut kualitas pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji reliabilitas secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi model klaster ekonomi ini dilakukan melalui berbagai kegiatan pelatihan dan pendampingan, sehingga jasa yang ditawarkan berupa kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, dikaji kepuasan petani dan pemangku kepentingan lainnya dalam hal penerimaan inovasi teknologi maupun materi yang diberikan melalui kualitas pelayanan pendampingan yang dilakukan pembina. Hal ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi kinerja dan harapan para pemangku kepentingan terhadap kualitas pelayanan pendampingan, sehingga dapat mengurangi terjadinya kegagalan penyampaian jasa yang bermutu.

Analisis Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan

Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi bertanda positif, sehingga di antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki hubungan yang searah. Koefisien korelasi antara dimensi keterwujudan dengan dimensi keterandalan sebesar 0,6439 dan bernilai positif. Ini berarti bahwa terwujudnya atribut-atribut dalam dimensi keterwujudan sejalan dengan kualitas jasa yang diberikan melalui dimensi keterandalan. Hubungan yang searah antara dimensi keterwujudan dengan dimensi keterandalan tersebut, juga berlaku

Tabel 2. Uji validitas atribut-atribut kualitas pelayanan dalam model

Table 2. Results of validity test for service quality attributes in model

No. butir pertanyaan <i>Item question</i>	<i>Corrected item</i>	<i>Total correlation</i>	Keputusan (<i>Results</i>)
	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	Kepentingan (<i>Reception</i>)	
1	0.431	0.526	Valid
2	0.509	0.546	Valid
3	0.352	0.679	Valid
4	0.355	0.389	Valid
5	0.486	0.384	Valid
6	0.383	0.662	Valid
7	0.388	0.519	Valid
8	0.433	0.358	Valid
9	0.493	0.581	Valid
10	0.571	0.390	Valid
11	0.396	0.419	Valid
12	0.493	0.539	Valid
13	0.476	0.609	Valid
14	0.696	0.790	Valid
15	0.451	0.589	Valid
16	0.624	0.667	Valid
17	0.627	0.570	Valid
18	0.486	0.521	Valid
19	0.404	0.717	Valid
20	0.511	0.607	Valid
21	0.456	0.598	Valid
22	0.439	0.673	Valid
23	0.658	0.768	Valid
24	0.549	0.734	Valid
25	0.562	0.718	Valid

Tabel 3. Uji reliabilitas terhadap atribut kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pemangku kepentingan

Table 3. Results of reliability test for service quality attributes based on stakeholders perception

Persepsi Pemangku Kepentingan <i>Stakeholders Perception</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan <i>Results</i>
Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	0.740	Reliabel (<i>Reliable</i>)
Kepentingan (<i>Perception/Expectation</i>)	0.752	Reliabel (<i>Reliable</i>)

untuk dimensi-dimensi yang lainnya karena nilai koefisien korelasi bertanda positif.

Sementara itu, kuat lemahnya hubungan di antara dua dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien korelasi. Koefisien korelasi antara dimensi keterwujudan dengan dimensi keterandalan, ketanggapan, keterjaminan, dan tenggang rasa secara berurutan, yaitu sebesar 0,6439; 0,5302; 0,4773; 0,4870. Nilai tersebut memperlihatkan antardimensi memiliki hubungan yang cukup kuat sampai dengan kuat.

Koefisien korelasi antara dimensi keterandalan dengan dimensi keterjaminan dan dimensi tenggang rasa secara berurutan sebesar 0,3913 dan 0,3135 sehingga hubungan antardimensi tersebut masih tergolong dalam kategori lemah. Koefisien korelasi antara dimensi keterandalan dengan dimensi ketanggapan bernilai 0,5620 yang berarti bahwa hubungan kedua dimensi tersebut cukup kuat.

Hubungan yang cukup kuat di antara kedua dimensi kualitas pelayanan juga terjadi pada dimensi ketanggapan dengan dimensi

Tabel 4. Koefisien korelasi antar dimensi kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pemangku kepentingan

Table 4. Coefficient of correlation between service quality dimension that influencing stakeholders satisfaction

Dimensi <i>Dimension</i>	Keterwujudan <i>Tangible</i>	Keterandalan <i>Reliability</i>	Ketanggapan <i>Responsiveness</i>	Keterjaminan <i>Assurance</i>	Tenggang Rasa <i>Empathy</i>	Kepuasan <i>Satisfaction</i>
Keterwujudan <i>Tangible</i>	1					
Keterandalan <i>Reliability</i>	0.6439	1				
Ketanggapan <i>Responsiveness</i>	0.5302	0.5620	1			
Keterjaminan <i>Assurance</i>	0.4773	0.3913	0.5116	1		
Tenggang rasa <i>Empathy</i>	0.4870	0.3135	0.5418	0.6458	1	
Kepuasan <i>Satisfaction</i>	0.5408	0.2998	0.3479	0.4433	0.4062	1

keterjaminan dan tenggang rasa. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien korelasi antara dua dimensi tersebut, yaitu sebesar 0,5116 untuk dimensi ketanggapan dengan dimensi keterjaminan, dan sebesar 0,5418 untuk ketanggapan dengan dimensi tenggang rasa. Di lain pihak, hubungan antara dimensi keterjaminan dengan dimensi tenggang rasa tergolong dalam kategori kuat karena nilai koefisien korelasinya sebesar 0,6458. Hasil analisis korelasi antar dimensi adalah seperti disajikan pada Tabel 4.

Analisis Regresi Linier Berganda

Kualitas pelayanan khususnya untuk produk jasa termasuk salah satu aspek yang akan mempengaruhi pemasaran dan keberlanjutan usaha. Namun, salah satu kelemahan penyedia jasa adalah kurangnya perhatian terhadap masalah pelayanan yang telah diberikan. Di satu sisi, kualitas pelayanan yang memuaskan akan dapat meningkatkan permintaan pasar terhadap produk jasa tersebut, sehingga konsumen akan melakukan pembelian/penggunaan kembali. Melalui pengukuran kepuasan konsumen, dapat diketahui kinerja dan harapan konsumen terhadap produk jasa yang diberikan sehingga pada akhirnya dapat dilakukan evaluasi atas kualitas jasa tersebut untuk memenuhi harapan-harapan konsumen.

Berdasarkan persamaan regresi kepuasan pemangku kepentingan dalam implementasi model klaster ekonomi berbasis kopi, dapat dilakukan analisis terutama uji F dan uji t pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pemangku kepentingan. Dari analisis diperoleh nilai F-hitung sebesar 4,38 dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Berdasarkan nilai $F_{\text{tabel}} (5\%; 5; 41)$ sebesar 2,44, dapat diketahui bahwa nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel. Hal ini memiliki arti bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan (keterwujudan, keterandalan, ketanggapan, keterjaminan dan tenggang rasa) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemangku kepentingan pada tingkat kepercayaan 95%.

Hasil uji F menunjukkan koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,3480 yang berarti bahwa 34,80% kepuasan pemangku kepentingan dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan selebihnya 65,20% dipengaruhi oleh variabel lain yang ada di luar model regresi. Variabel-variabel lain di luar model yang dapat mempengaruhi kepuasan pemangku kepentingan antara lain pelayanan setelah kegiatan pendampingan, kinerja dan mutu produk jasa yang diberikan, serta nilai-nilai institusi. Kecilnya pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pemangku kepentingan dapat

disebabkan adanya ketidakpuasan petani akibat terjadinya kesenjangan antara persepsi fasilitator dan mediator dengan harapan petani dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan tersebut dapat ditimbulkan dari tidak adanya interaksi langsung antara fasilitator dan mediator dengan petani, dan kurangnya perhatian fasilitator dan mediator terhadap apa yang diharapkan petani. Oleh karena itu, ketidakpuasan petani muncul akibat adanya proses penyampaian kualitas pelayanan dari fasilitator maupun mediator kepada petani belum memenuhi harapannya. Hasil analisis regresi faktor pembentuk kepuasan dari persamaan regresi (1) disajikan pada Tabel 5.

Dari hasil analisis regresi, tampak bahwa konstanta memiliki nilai koefisien regresi sebesar 3,3424 dengan nilai *t*-hitung sebesar 2,8136 dan nilai *p-value* sebesar 0,0075. Nilai tersebut menunjukkan bahwa konstanta signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 1%, karena nilai *p-value* lebih kecil dari 0,01 yang artinya kepuasan petani dan pemangku kepentingan lainnya sebesar 3,3424 akan tercapai apabila dimensi-dimensi kualitas pelayanan sama dengan nol.

Pada dimensi keterwujudan, diketahui koefisien regresi sebesar 0,1987 dengan nilai *t*-hitung sebesar 2,6239 dan nilai *p-value* sebesar 0,0122, sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi keterwujudan signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5% karena nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan dimensi keterwujudan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan petani dan pemangku kepentingan lainnya dalam implementasi model klaster ekonomi berbasis kopi. Di samping itu, signifikansi dimensi keterwujudan ini juga mengindikasikan bahwa petani dan fasilitator merasa puas terhadap kegiatan pendampingan yang telah mampu mewujudkan jalinan kemitraan antara kelompok tani dengan eksportir secara berkelanjutan. Pendampingan secara intensif juga membentuk kelembagaan

petani yang kuat dan berfungsi dengan baik sehingga dapat memperbaiki ekonomi masyarakat. Perbaikan ekonomi ini didukung oleh ketersediaan pengetahuan, teknologi pengolahan dan teknis budidaya kopi, serta ketersediaan modal kerja untuk mengembangkan usahatani kopi yang berorientasi bisnis/pasar. Kompetensi dan kepribadian pelatih maupun pendamping dalam memberikan pelayanan merupakan hal penting agar kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan persepsi kelompok tani. Berdasarkan kualifikasi pelayanan tersebut, diharapkan fasilitator dan mediator dapat berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada petani agar terwujud kelembagaan petani yang kuat dan mandiri.

Di sisi lain, dimensi kualitas pelayanan lainnya seperti keterwujudan, ketanggapan, keterjaminan dan tenggang rasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan petani dan pemangku kepentingan lainnya, karena nilai *p-value* lebih besar dari 0,1 atau pada tingkat signifikansi 10%. Tidak berpengaruhnya keempat dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat disebabkan kebutuhan dan keinginan petani maupun fasilitator mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Berubahnya harapan pemangku kepentingan (terutama petani) tersebut akan menyebabkan penyedia jasa (fasilitator dan mediator) sulit untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan petani (Semuel, 2006).

Dimensi keterwujudan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemangku kepentingan dapat diindikasikan bahwa petani dan fasilitator menilai kinerja dimensi tersebut terkait dengan peningkatan produksi, mutu dan harga kopi, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan, perbaikan akses pasar, peningkatan pengetahuan dan keterampilan petani, dan perubahan perilaku petani untuk menjalankan usahatani yang berorientasi agribisnis masih belum sesuai dengan persepsi dan harapan mereka. Pada dimensi ini, aspek yang ditekankan adalah

Tabel 5. Hasil signifikansi parameter model persamaan regresi pengaruh kualitas pelayanan dalam pembangunan klaster ekonomi berbasis kopi

Table 5. Results of significance of parameters for linear regression model on the effect of service quality on coffee based economic cluster development

Variabel <i>Variable</i>	Koefisien regresi <i>Coefficient</i>	Kesalahan baku <i>Standard error</i>	t-Statistik <i>t-Statistic</i>	Prob.
Konstanta (<i>Constant</i>)	3.342439	1.187963	2.813589 ***	0.0075
Keterwujudan (<i>Tangible</i>)	0.198677	0.075719	2.623867 **	0.0122
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	-0.045883	0.067688	-0.677861	0.5017
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0.008649	0.073867	0.117085	0.9074
Keterjaminan (<i>Assurance</i>)	0.075945	0.062547	1.214202	0.2316
Tenggang rasa (<i>Empathy</i>)	0.022787	0.062764	0.363053	0.7184
<i>R-squared</i>	0.347983	Mean dependent var		8.234043
<i>Adjusted R-squared</i>	0.268469	S.D. dependent var		0.960361
<i>S.E. of regression</i>	0.821393	Akaike info criterion		2.563114
<i>Sum squared resid</i>	27.66217	Schwarz criterion		2.799303
<i>Log likelihood</i>	-54.23318	F-statistic		4.376360
<i>Durbin-Watson stat</i>	2.155748	Prob (F-statistic)		0.002770

peningkatan produksi, mutu dan harga kopi, serta sistem pemasaran di tingkat petani agar mereka memperoleh harga yang wajar. Penerapan teknologi dan sarana pascapanen sebaiknya disesuaikan dengan kondisi petani sehingga mereka dapat memproduksi biji kopi dengan kelas mutu yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI). Kesesuaian teknologi tersebut ditujukan untuk memberikan kepastian jaminan mutu, ketersediaan pasokan tepat waktu, dan keberlanjutan pasokan kepada pembeli. Ketiga kriteria tersebut merupakan persyaratan agar biji kopi yang dihasilkan petani dapat dipasarkan dengan harga yang lebih menguntungkan (Mayrowani, 2013).

Dimensi ketanggapan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemangku kepentingan, dapat disebabkan oleh kinerja mediator dan fasilitator dalam memberikan pelayanan/pendampingan masih kurang maksimal. Pelayanan/pendampingan yang dinilai belum memenuhi harapan petani, meliputi kecepatan pendamping/pembina/mediator dalam menanggapi permintaan, perhatian Pemerintah terkait pengembangan bisnis kopi, tanggapan pendamping secara

cepat terhadap segala keluhan petani, tanggapan positif dan komitmen para petani, dan tanggapan mitra bisnis terhadap masalah petani. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam menanggapi permintaan dan keluhan petani secara cepat sehingga mereka akan merasa puas terhadap pendampingan yang diberikan.

Dimensi keterjaminan dapat merupakan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan jaminan mutu, pasokan dan pasar bagi petani. Tidak adanya pengaruh dimensi keterjaminan terhadap kepuasan pemangku kepentingan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas komunikasi secara intensif di antara pemangku kepentingan, konsistensi dalam penerapan SOP produksi, keefektifan pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP produksi, penyegaran pembinaan SDM petugas dinas dan petani, dan produktivitas tanaman perlu ditingkatkan untuk memberikan jaminan pasar kepada petani kopi.

Dimensi tenggang rasa dalam pembangunan model klaster ini merupakan modal sosial yang sangat penting untuk keberlanjutan hubungan kemitraan di antara

Tabel 6. Hasil uji diagnostik terhadap model regresi pengaruh kualitas pelayanan dalam pembangunan kluster ekonomi berbasis kopi

Table 6. Results of diagnostic checking in linear regression model on the effect of service quality on coffee based economic cluster development

Uji diagnostik <i>Diagnostic checking</i>	Metode <i>Method</i>	Hasil analisis <i>Analysis results</i>		Keputusan <i>Result</i>
		Statistik <i>Statistic</i>	Nilai <i>Value</i>	
Heteroskedastisitas	<i>White heteroskedasticity test</i>	<i>F-statistic</i>	0.681665	Tidak ada heteroskedastisitas <i>No</i>
		<i>Probability</i>	0.734016	
		<i>Obs*R-squared</i>	7.482661	
		<i>Probability</i>	0.679227	
Autokorelasi	<i>Breusch-godfrey serial correlation LM test</i>	<i>F-statistic</i>	0.311235	Tidak ada autokorelasi <i>No</i>
		<i>Probability</i>	0.817119	
		<i>Obs*R-squared</i>	1.127150	
		<i>Probability</i>	0.770524	
Multikolinearitas	<i>Rank spearman test</i>	Koefisien korelasi	< 0.8	Tidak ada multikolinearitas <i>No</i>

pemangku kepentingan dan wahana untuk membangun kebersamaan dalam peningkatan ekonomi masyarakat. Dimensi tenggang rasa yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemangku kepentingan, menunjukkan model kluster yang saat ini dibangun masih belum dapat mempererat hubungan sesama petani dan hubungan petani dengan masyarakat setempat. Oleh sebab itu, pembangunan kelembagaan melalui model kluster ekonomi memerlukan jangka waktu yang cukup lama dan pendampingan secara intensif untuk mengubah perilaku dan pola pikir petani dalam mengembangkan usahatani yang berorientasi bisnis/pasar secara berkelanjutan.

Dalam mengevaluasi model persamaan regresi, digunakan 3 macam pengujian yang meliputi uji asumsi heteroskedastisitas, autokorelasi dan multikolinearitas. Berdasarkan uji heteroskedastisitas, tampak bahwa nilai *p-value chi-square* (Obs*R-squared) sebesar 0,679227 dan *p-value F-statistik* sebesar 0,734016. Kedua nilai *p-value* tersebut lebih besar dari 0,05 (= 5%) yang berarti ragam dari residual telah konstan sehingga asumsi homoskedastisitas ter-

penuhi. Pengujian selanjutnya adalah asumsi autokorelasi di dalam model persamaan regresi. Hasil uji autokorelasi menunjukkan nilai *p-value chi-square* (Obs*R-squared) dan F-statistik lebih besar dari alpha 5%, sehingga tidak terdapat korelasi serial (autokorelasi). Berdasarkan uji *Rank Spearman*, nilai koefisien korelasi antar variabel independen relatif rendah atau di bawah 0,8 sebagaimana terlihat pada Tabel 3. Nilai korelasi lebih kecil dari 0,8 mengindikasikan tidak terjadinya multikolinearitas pada persamaan regresi (1) tersebut. Hasil lolos uji asumsi klasik tersebut memberikan arti bahwa model persamaan regresi yang digunakan merupakan model regresi yang linier. Hasil uji diagnostik terhadap model regresi dapat dilihat pada Tabel 6.

Implikasi dari hasil analisis tersebut ialah bahwa pemangku kepentingan harus lebih meningkatkan kualitas layanannya agar model kluster perkebunan kopi mampu meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan petani kopi. Dengan demikian, model kluster ini dapat dikembangkan, baik di Jawa Timur maupun di wilayah lain di Indonesia.

KESIMPULAN

1. Keeratan hubungan antardimensi kualitas pelayanan bervariasi dari lemah sampai dengan kuat.
2. Kepuasan pemangku kepentingan (termasuk petani kopi) dipengaruhi secara nyata oleh dimensi keterwujudan, tetapi tidak dipengaruhi secara nyata oleh dimensi keterandalan, ketanggapan, keterjaminan dan tenggang rasa.
3. Kinerja kualitas pelayanan pembina dari dimensi keterandalan, ketanggapan, keterjaminan dan tenggang rasa dinilai belum memenuhi harapan petani dan pemangku kepentingan lainnya.
4. Para pemangku kepentingan terutama petani kopi menilai bahwa kinerja kualitas pelayanan yang diberikan pembina belum memenuhi harapan, sehingga mereka belum merasa puas terhadap pembangunan model klaster ekonomi berbasis kopi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Prof. (Riset). Dr. Ir. Dewa Ketut Sadra Swastika, M.S. atas masukan dan saran yang telah diberikan untuk perbaikan naskah tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Drajat, B. & Herman (2009). Keragaan dan usulan alternatif strategi pengembangan bisnis ekspor kakao Indonesia. *Pelita Perkebunan*, 25, 141–160.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: Satisfier and dissatisfier. *International Journal of Service Industry Management*, 6, 53–71.
- Kustiari, R. (2007). Perkembangan pasar kopi dunia dan implikasinya bagi Indonesia. *Forum Agro Ekonomi*, 25, 43–55.
- Lestari, E.P. (2010). Penguatan ekonomi industri kecil dan menengah melalui platform klaster industri. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 6, 146–157.
- Mawardi, S.; C. Ismayadi; A. Wibawa; Soelistyowati & Yusianto (2006). Model kemitraan bermediasi (Motramed) untuk pengembangan agribisnis kopi melalui perbaikan mutu dan sistem pemasaran. *Prosiding Simposium Kopi 2006*, Surabaya: Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Indonesia.
- Mayrowani, H. (2013). Kebijakan penyediaan teknologi pascapanen kopi dan masalah pengembangannya. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 31, 31–49.
- Nusantoro, J. (2011). Model pengembangan produk unggulan daerah melalui pendekatan klaster di Provinsi Lampung. *Seminar Nasional Ilmu Ekonomi Terapan*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Panayides, P. (2013). Coefficient alpha interpret with caution. *Europe's Journal of Psychology*, 9, 687–696.
- Parasuraman, A.; V.A. Zeithaml & L.L. Berry (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Rohman, A.W.; A.B. Santoso & Suroso (2012). Hubungan penggunaan multimedia website interaktif dengan prestasi belajar siswa. *Edu Geography*, 1, 1–7.
- Semuel, H. (2006). Ekspektasi pelanggan dan aplikasi bauran pemasaran terhadap loyalitas toko moderen dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening (Studi kasus pada hypermarket Carrefour di Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1, 53–64.

- Siagian, A.P. & E.B. Santoso (2013). Klaster pengembangan industri berbasis perkebunan dalam pengembangan wilayah di Provinsi Aceh. *Jurnal Teknik POMITS*, 2, 78–82.
- Sumarno, D.; S. Mawardi; Maspur & P. Henik (2009). Peningkatan nilai tambah pengolahan kopi Arabika metode basah menggunakan model kemitraan bermediasi (Motramed) pada unit pengolahan hasil di Kabupaten Ngada, NTT. *Pelita Perkebunan*, 25, 55–75.
- Zeithaml, A.; L.L. Berry & A. Parasuraman (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 1–12.
- **0**